

**Términos de Referencia**  
**CONSULTORÍA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA**  
**INTEGRAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL CON MÓDULOS**  
**DESTINADOS A LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO**

## **1. Antecedentes**

La Inspección General de Trabajo a través del Fondo de Reformas Estructurales de la Cooperación Alemana GIZ contratará los servicios de consultoría para la elaboración de la plataforma informática y plan piloto para elaborar censo sectorial de empresas para la Inspección General de Trabajo.

En el año 2012 se dio inicio al proceso de reforma a través de la aprobación del Reglamento Orgánico Interno, ésta incluyó una reestructuración y conformación de las Delegaciones Departamentales. A raíz de estas acciones se han obtenido resultados tangibles en el funcionamiento de las Unidades y Delegaciones del Ministerio, uno de ellos es la triplicación de la meta de inspección que en el año 2012 registró 10,000 inspecciones anuales y en el año 2013 ascendió a 36,000 visitas de inspección. Otro resultado es la implementación de nuevos mecanismos de supervisión y control a nivel nacional a través de la desconcentración de los servicios de la Inspección General de Trabajo. El nombramiento de los Subinspectores Generales regionales permitió hacer un acompañamiento más cercano al personal de la Inspección y se promueve constantemente la consecución de las metas de inspección y el mejoramiento de los procedimientos.

Se percibe aún debilidades en la calidad y eficacia de la inspección en la proyección de su quehacer, dado que el objetivo de la función inspectiva no es solo visitar empresas, sino orientar hacia la prevención, así como, garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y evitar la alta reincidencia de incumplimiento, mediante multas impuestas a las empresas por los Juzgados de Trabajo, como una medida coercitiva para el cumplimiento de la legislación.

Se han realizado esfuerzos para proveer de una herramienta electrónica a la Inspección General de Trabajo, sin embargo con la que se cuenta actualmente, no es posible disponer de información inmediata y confiable. En este sentido el Ministerio de Trabajo y Previsión Social ha iniciado la implementación del Gobierno electrónico con una plataforma en la Dirección de Estadística la cual se desprende del informe del empleador que todas las empresas están obligadas a presentar cada año. La plataforma implementada ha sido exitosa, pero no se encuentra conectada con la información de la IGT lo que permitiría intercambiar datos de empresas y población ocupada, con el fin de garantizar la cobertura en el tema inspectivo y garantizar la ubicación geográfica de las empresas, así como optimizar el intercambio de información con otras instituciones del Estado como IGSS, SAT y Ministerio de Economía.

La Dirección ha implementado operativos de inspección durante los últimos años con importantes resultados de beneficio a la población, sin embargo la información se encuentra dispersa lo que no permite hacer el análisis correspondiente para aplicar medidas correctivas y alcanzar la calidad inspectiva que se espera. Otro factor determinante que impide el cumplimiento de los objetivos planteados, es que no se dispone de información oportuna sobre la ubicación geográfica de los

centros de trabajo, esto repercute en que constantemente se realizan visitas en la ubicación incorrecta invirtiendo recursos humanos y materiales con resultados negativos.

#### **Antecedentes institucionales:**

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social de Guatemala es la institución encargada de la formulación de la política laboral y salarial; así como de formular y velar por el cumplimiento de la política de salud y seguridad ocupacional. Tiene un papel fundamental en el desarrollo del país, pues las buenas relaciones laborales y el diálogo social eficaz no sólo son medios para promover mejores salarios y condiciones de trabajo, sino también la paz y la justicia social.

Dentro del mismo, la Inspección General de Trabajo es la dirección responsable de velar por el cumplimiento de la legislación laboral; su principal función es la de procurar que patronos y trabajadores cumplan y respeten todas las disposiciones legales relativas al trabajo y a la previsión social.

En particular, la Inspección General del Trabajo, que desarrolla las siguientes actividades:

- Inspecciones programadas y de oficio.
- Inspecciones a petición de la parte interesada.
- Reinspecciones para investigar si se han subsanado las infracciones observadas con anterioridad.
- Asesoramiento técnico a los patronos, trabajadores y sindicatos sobre la aplicación de las normas jurídicas contempladas en el Código de Trabajo vigente.
- Celebrar audiencias conciliatorias para requerir pago de prestaciones laborales.
- Revisar y aprobar Reglamentos Interiores de trabajo.
- Promover ante los Juzgados de Trabajo, incidentes por falta laboral, para la imposición de multas.
- Otros procedimientos administrativos que brindan certeza jurídica a patronos y trabajadores (resoluciones, autorizaciones, entre otros).
- Otras de las funciones principales de la IGT es actuar de manera preventiva y conciliatoria.

## **2. Justificación de la reforma**

Actualmente la Inspección de Trabajo cuenta con una plataforma electrónica que necesita ser fortalecida para poder disponer de información confiable para la toma de decisiones, así como un sistema de indicadores que delimite el trabajo inspectivo, existe únicamente una base de datos que se encuentra desactualizada por el volumen de información que debe ingresarse a diario.

Es por ello que al implementar la nueva estructura de la Inspección General de Trabajo, es necesario fortalecer la plataforma integrada del MTPS, para responder a los requerimientos de actualización que demandan las diferentes audiencias de la Inspección General de Trabajo, y contar con información que le permita planificar las acciones, controlar y monitorear eficientemente el trabajo realizado y generar nuevas líneas de intervención.

### **3. Objetivo del Contrato**

Fortalecer la plataforma del Ministerio de Trabajo y Previsión Social con módulos que procesen datos de los servicios que presta la Inspectoría General de Trabajo para disponer de información necesaria en la toma de decisiones en cuanto a la planificación, control y supervisión.

### **4. Tareas del Contratado**

1. Identificar los procesos de funcionamiento de la plataforma que está desarrollando el Ministerio de Trabajo y Previsión Social para poder compatibilizar e incorporar los módulos a desarrollar en esta consultoría a dicha plataforma. Las especificaciones técnicas serán proporcionadas por la Dirección de informática para su correspondiente desarrollo.
2. Diseñar los módulos que se implementen en la plataforma tecnológica que está desarrollando el Ministerio de Trabajo y Previsión Social que permita proveer servicios informáticos prontamente disponibles, seguros y confiables que deberá cubrir los siguientes aspectos:
  - a) Módulo administración de expedientes de la Inspección General de Trabajo
  - b) Módulo de gestión de procesos de la Secretaria General de la Inspección de General de Trabajo
  - c) Módulo de Reglamentos interiores de trabajo
3. Identificar los mecanismos mediante los cuales se incorpore datos históricos relacionados a funcionamiento de cada uno de los módulos que desde el año 2010 han sido registrado, con énfasis en los sectores construcción, seguridad y textil; para medir el grado de cumplimiento de las leyes laborales que se han logrado a través de la implementación de los operativos de la Inspección General de Trabajo.
4. Proponer el mecanismo de capacitación del personal que formará a las personas que cargarán los módulos en la plataforma del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que incluya guía práctica del usuario, manual de uso de cada módulo y tutorial de orientación.

### **5. Coordinación y supervisión**

La empresa/el consultor debe contar con la aprobación del plan de trabajo así como de los demás documentos y productos a elaborarse por el Inspector General de Trabajo.

### **6. Productos / Informes**

La empresa consultora / consultor entregará:

1. Plan de trabajo.
2. Módulo en funcionamiento administración de expedientes de la Inspección General de Trabajo.
3. Módulo en funcionamiento de gestión de procesos de la Secretaria General de la Inspección de General de Trabajo.
4. Módulo en funcionamiento de reglamentos interiores de trabajo.

5. Capacitación a formadores de usuarios sobre el manual de uso de la plataforma.
6. Informes de capacitación y documentación final.

Deberá entregarse **1 copia en papel y enviar el documento por correo electrónico** de el o los productos o informes intermedios (si el archivo es muy grande deberá entregarse en CD).

Deberá entregarse **2 copias en papel y 2 CDs debidamente identificados** de el o los productos o informes finales.

## **7. Plazo de la consultoría**

La consultoría se realizará en 150 días calendario entre el 29 de septiembre de 2014 y el 28 de febrero de 2015.

## **8. Formas de pago**

Primer pago: 30% con la entrega de los productos 1  
Segundo pago: 30% con la entrega de los productos 2  
Tercer pago: 20% con la entrega del producto 3 y 4  
Cuarto y último pago: 20% con entrega del producto 5 y 6 con aprobación final.

## **9. Requisitos de la empresa o persona a contratar.**

- Contar por lo menos con cinco años de operaciones en el mercado nacional
- Contar con respaldo de clientes, desarrollo de software, soporte de seguridad para clientes de gobierno por lo menos tres referencias actualizadas
- Contar entre su staff con ingenieros especialistas en desarrollo de procesos, optimización y reingeniería de diseño
- La empresa debe de contar con experiencia en implementación de soluciones en la nube
- La empresa debe de contar con representaciones de productos y servicios de desarrollo de software y seguridad a nivel internacional
- La empresa debe de ser representante de las soluciones propuestas y 100% compatible con las soluciones de software desarrollados para el Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- Conocimiento en sistematización de experiencias en el campo social
- Conocimientos en elaboración de indicadores de gestión

## **ANEXO. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS MÓDULOS**

### **1. MÓDULO DE REGLAMENTOS INTERIORES DE TRABAJO:**

- A. La solución debe llevar el control de los registros de reglamentos, empresas, llamadas para las notificaciones, previos (estas pueden clasificarse en previos por corrección y previos para visitaduría), notificaciones (estas se clasifican en notificaciones de las correcciones y notificación final de las aprobaciones de reglamentos), opiniones y resoluciones (estas pueden clasificarse en normales y modificación).
- B. La solución debe contar con un módulo de indicadores de rendimiento que los revisores realicen a los reglamentos interiores de trabajo asignados por cada usuario de la unidad (debe ser capaz de medir tiempos que se tarda en trasladar la información y tiempo de retención entre cada uno de los actores hasta la aprobación, para generar notificaciones del tracking de la situación de las gestiones).
- C. La solución debe tener la disponibilidad de agregar nuevos registros de manera manual si no existe en la base de empresas.
- D. La solución debe incluir formatos editables para poder incrustar información digitada o cargada en la base de datos.
- E. La solución deberá ser capaz de capturar en formatos .txt o .doc para su análisis modificación y aprobación.
- F. La solución debe ser capaz de generar una vista previa del documento antes de ser impresa.
- G. La solución debe contar con un módulo de reportería, que debe incluir campos para reglamentos aprobados, modificados, previos.
- H. Consulta que muestre cantidad de reglamentos que ingresaron por un rango de fecha, clasificadas por analistas.
- I. Consulta que muestre la cantidad de reglamentos y resoluciones con búsquedas parametrizables
- J. Consulta que muestre si existe o no el registro de empresa, solicitando el registro si es necesario

### **2. MÓDULO DE GESTIÓN DE PROCESOS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA INSPECCIÓN DE GENERAL DE TRABAJO**

- A. Generar informes de la gestión de documentos de la Secretaría General de la Inspección General de Trabajo, Secretarías Departamentales de Inspección General de Trabajo y Jefaturas Municipales de Inspección General de Trabajo.
- B. Contener un histórico de cambios realizados desde la recepción del documento hasta su finalización, siendo capaz de generar consultas que muestren la cantidad de documentos y resoluciones con búsquedas parametrizables.
- C. La solución debe llevar registro e historial de aprobación de convenios colectivos de condiciones de trabajo, aprobación de constitución de Comité Ad-Hoc, proyectos de pactos colectivos de condiciones de trabajo, solicitudes de inmovilidad sindical, solicitudes de aprobación de carta poder, emisión de certificaciones que obran en la Secretaría General de la Inspección General de Trabajo.

- D. Generar documentos en línea de al menos permisos para laborar séptimos días, días de asueto, interrupciones de prescripción y constancia de derechos y prohibiciones para niños, niñas y adolescentes según los formatos establecidos y llevar registro correspondiente que ingresen a las Secretarías Departamentales.
- E. La solución debe de contar con un módulo de indicadores de rendimiento que los procesos que se realicen en la Secretaría General de la IGT asignados por cada usuario de la unidad (debe ser capaz de medir tiempos que se tarda en trasladar la información y tiempo de retención entre cada uno de los actores hasta la aprobación, para generar notificaciones del tracking de la situación de las gestiones).

### **3. MÓDULO ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO**

La solución deberá ser capaz de realizar la apertura de expediente con base a los requisitos establecidos para los procesos específicos o al presupuesto estimado de salarios y prestaciones laborales; registrar los motivos de denuncia y tipos de denuncia, que pueda incluir campos de género, edad, zona geográfica, motivo de denuncia, sector productivo, seguimiento de acciones reportadas; asignar de manera aleatoria los expedientes a una persona responsable, según su área de trabajo y responsabilidad, con la capacidad de resguardar aspectos de confidencialidad de los casos.

#### **A. Sección de Visitaduría**

Llevar el control de los expedientes de las denuncias puestas por los trabajadores, debe de guardar la información de los denunciantes así como los datos de la empresa. Deberá realizar lo siguiente:

- Generar la programación de las primeras audiencias y visitas de manera aleatoria, permitir la programación de las audiencias y visitas de seguimiento.
- Generar expedientes para planes de inspección de oficio, asignando de manera aleatoria los centros de trabajo y a los inspectores, de forma parametrizable.
- Llevar el control de visitas que realiza cada inspector y el estado actual en que se encuentran los expedientes.
- Contar con la capacidad de adjuntar documentos de respaldo por gestión realizada, según formato que se especifique.
- Ser capaz de generar consultas que muestren la cantidad de expedientes con búsquedas parametrizables.
- Contener un histórico de cambios realizados desde la toma de denuncia hasta su finalización y debe mostrar el resultado del expediente.
- Generar documentos necesarios para la gestión administrativa de la denuncia.
- El sistema debe ser capaz de ingresar información masiva.
- Generar informes estadísticos por motivos de denuncia, inspectores asignados, denuncias por delegación, etc, en condiciones parametrizables

## **B. Sección de Conciliaciones**

El sistema de conciliaciones debe llevar el control de los expedientes de las denuncias puestas por los trabajadores por terminación de la relación laboral y que exista reclamo de pago de prestaciones laborales, debe de guardar la información de los denunciados así como los datos de la empresa.

El sistema debe realizar lo siguiente:

- Programar automáticamente audiencia y asignar inspector de trabajo, como mínimo 3 audiencias diarias por inspector.
- Llevar el control de primeras y siguientes audiencias que realiza cada inspector y el estado actual de la misma.
- Generar la citación para las partes, con su respectiva cédula de notificación.
- Generar documentos necesarios para la gestión administrativa de la denuncia
- Debe tener el resultado del expediente
- Contar con la capacidad de adjuntar documentos de respaldo por gestión realizada, según formato que se especifique
- Realizar búsqueda rápida y búsquedas avanzadas.
- Contener un histórico de cambios realizados desde la toma de denuncia hasta su finalización.
- Generar informes estadísticos por motivos de denuncia, inspectores asignados, denuncias por delegación, etc, en condiciones parametrizables.

## **C. Sección de Notificaciones**

Cuando se realiza una denuncia se genera una cédula de notificación la que debe llegar al encargado de notificaciones y este debe asignar por zona geográfica de manera aleatoria notificador para que realice la diligencia correspondiente.

El sistema de notificaciones debe realizar lo siguiente:

- Generar la notificación en formato que se le especifique y enviarla a correo electrónico registrado del demandante y demandado, si están registrados en el sistema.
- Ser capaz de notificar al inspector asignado si se realizó la notificación o no.
- Indicar el estado de la gestión (notificado, no notificado, dirección inexacta, otros).
- Debe indicar las visitas que realizó el notificador.
- Agendar las notificaciones hacia un notificador y darle seguimiento de cumplimiento y tiempo de realización.

## **D. Sección de Procesos Judiciales**

Se traslada a esta sección los expedientes al agotarse la vía administrativa, por lo que se debe llevar a la vía judicial.

- Generar documentos necesarios para la gestión judicial.
- Asignar los expedientes a inspectores de manera aleatoria para su diligenciamiento.
- Ser capaz de registrar y llevar control del ingreso de las notificaciones electrónicas del Organismo Judicial de forma automatizada.
- Debe permitir generar informes de avances de los procesos judiciales.
- Debe ser capaz de registrar los autos y multas impuestas con que finalizan los procesos en primera instancia o en segunda instancia si fuera necesaria.